





دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی

۳/۰	شماره ویرایش
اسفند ماه ۹۶	تاریخ تصویب
کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	مرجع تصویب
۳۰	تعداد صفحه


تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰	دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی	
--	--	---

فهرست مطالب

۴	۲	مقدمه
۴	۳	هدف سند
۴	۳-۱	ذی نفعان
۵	۳-۲	ساختار سند
۵	۴	تعاریف و واژگان
۵	۴-۱	نماد اعتماد الکترونیکی
۶	۴-۲	مرکز
۶	۴-۳	سامانه نماد اعتماد الکترونیکی (سامانه اینماد)
۶	۴-۴	کمیته نظارت
۶	۴-۵	کسب و کار الکترونیکی
۷	۴-۶	متقاضی
۷	۴-۷	کالا/خدمت
۷	۴-۸	نظارت
۷	۴-۹	ارزیابی
۷	۴-۱۰	عملکرد
۷	۴-۱۱	شاخص‌ها
۷	۴-۱۲	دستگاه نظارتی
۸	۴-۱۳	دبیرخانه کمیته نظارتی
۸	۴-۱۴	تخلف
۸	۴-۱۵	ضمانت اجراء
۸	۴-۱۶	تعلیق نماد اعتماد
۸	۴-۱۷	ابطال نماد اعتماد
۸	۴-۱۸	انقضای نماد اعتماد
۸	۵	فرایند اعطای نماد اعتماد الکترونیکی
۹	۶	اصالت نماد اعتماد الکترونیکی
۹	۷	شرایط تمدید مدت اعتبار نماد اعتماد الکترونیکی
۹	۸	تعهدات صاحب امتیاز نماد اعتماد الکترونیکی
۱۰	۹	اقدامات لازم در شرایط خاص
۱۱	۱۰	اعطاء نماد اعتماد الکترونیکی
۱۱	۱۰-۱	شاخص‌های اعطاء نماد اعتماد
۱۲	۱۰-۱-۱	مالک و مسئول کسب و کار الکترونیکی
۱۲	۱۰-۱-۲	کسب و کار الکترونیکی

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

۱۴	۳-۱-۱۰) قانونمندی کسب و کار.....
۱۵	۴-۱-۱۰) شفافیت فرایند فروش.....
۱۸	۵-۱-۱۰) رسیدگی به شکایات.....
۱۸	۶-۱-۱۰) رعایت حریم خصوصی.....
۱۸	۷-۱-۱۰) امنیت.....
۱۹	۱۱) نظارت بر کسب و کارهای الکترونیکی.....
۱۹	۱-۱۱) نظارت از طریق دستگاههای نظارتی.....
۲۰	۱-۱-۱۱) نظارت بر مدل کسب و کار.....
۲۰	۲-۱-۱۱) نظارت بر قانونمندی و رعایت الزامات ارائه کالا و خدمات.....
۲۰	۳-۱-۱۱) نظارت بر بستر و شیوه ی توزیع کالا.....
۲۰	۴-۱-۱۱) نظارت بر رویه های پرداخت.....
۲۰	۵-۱-۱۱) نظارت بر شاخصهای اعطاء نماد اعتماد.....
۲۱	۱۲) طبقه بندی تخلفات.....
۲۲	۱۳) رسیدگی به تخلفات.....
۲۳	۱۴) تجدید نظر.....
۲۴	پیوست ۱.....

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

۱) مقدمه

ساماندهی کسب و کارهای الکترونیکی به عنوان یکی از ده پروژه بخش اصلاح نظام توزیع در طرح تحول اقتصادی مصوب سال ۱۳۸۷ از وظایف وزارت صنعت، معدن و تجارت می‌باشد. در بند ۱- ح ماده ۳ اساسنامه مرکز توسعه تجارت الکترونیکی، ساماندهی فعالیت سایت‌های تجارت الکترونیکی به عنوان یکی از وظایف مرکز، به تایید شورای نگهبان رسیده است. به علاوه مطابق مصوبه جلسه مورخ ۱۳۹۱/۴/۱۲ شورای امنیت کشور، با هدف ساماندهی فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی، مسئولیت اعطای نماد اعتماد به کسب و کارهای الکترونیکی به مرکز توسعه تجارت الکترونیکی واگذار گردیده است. همچنین نماد اعتماد الکترونیکی به عنوان یکی از مجوزهای وزارت صنعت، معدن و تجارت در جلسه هشتم هیات مقررات زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار مورخ ۹۵/۳/۲۴، تصویب شده است. به علاوه در اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۳، به منظور پیشگیری از جرایم مالی فتا، سندی با عنوان «تبیین وظایف دستگاه‌ها» در کمیته پیشگیری از جرایم سایبری معاونت اجتماعی و پیشگیری از وقوع جرم قوه قضاییه تصویب شده است که در این سند به وظیفه وزارت صنعت، معدن و تجارت در خصوص ساماندهی فعالیت سایت‌های تجارت الکترونیکی با اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر کسب و کارهای الکترونیکی و همچنین اطلاع‌رسانی عمومی در خصوص خرید از فروشگاه‌های الکترونیکی دارای نماد اعتماد الکترونیکی اشاره شده است.


همچنین به منظور حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان در فضای الکترونیکی در راستای باب سوم قانون تجارت الکترونیکی (مواد ۳۳ الی ۴۹) مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وظایفی چون حمایت از فعالیت‌های تجارت الکترونیکی (ماده ۸۰ قانون تجارت الکترونیکی)، نظارت بر حسن اجرای قانون تجارت الکترونیکی (ماده ۱ اساسنامه مرکز) و ارائه چارچوب و ضوابط حمایت از مصرف‌کنندگان در فضای تجارت الکترونیکی براساس فصل اول از باب سوم قانون تجارت الکترونیکی (ماده ۳-۱۱ اساسنامه مرکز) را عهده دار می‌باشد. هدف از اعطای نماد اعتماد الکترونیکی، اعتمادسازی و رسمیت‌دهی به فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی و حمایت از حقوق مصرف‌کنندگان و جلوگیری از آسیب‌های احتمالی در ابعاد مختلف اعم از امنیتی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی است. این سند، دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی، نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی و رسیدگی به تخلفات آنها را تشریح می‌کند.

۲) هدف سند

هدف از تدوین این سند تشریح جزئیات کلیه فرایندهای مربوط به ارزیابی کسب و کارهای الکترونیکی، شاخص‌های ارزیابی و اعطای نماد اعتماد الکترونیکی بر اساس شاخص‌های مذکور، به علاوه نحوه نظارت بر عملکرد و فعالیت‌های کسب و کارهای الکترونیکی و رسیدگی به تخلفات آنها می‌باشد.

۲-۱) ذینفعان

ذینفعان این طرح عبارتند از:

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

- مرکز توسعه تجارت الکترونیکی
- کسب و کار الکترونیکی
- مصرف‌کننده
- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
- سازمان تنظیم مقررات رادیویی
- وزارت جهاد کشاورزی
- وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
- نیروی انتظامی
- سایر دستگاه‌های اجرایی

۲-۲) ساختار سند


در ادامه سند، ابتدا به تعاریف و واژگان مرتبط با موضوع سند پرداخته شده است. سپس در بخش بعدی ویژگی‌های نماد اعتماد الکترونیکی تشریح شده است. در بخش چهارم، به نحوه احراز صلاحیت و شاخص‌های مرتبط با فرایند ارزیابی و اعطای نماد پرداخته شده است و در نهایت در بخش پنجم نحوه نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی تشریح شده است.

۳) تعاریف و واژگان

۱-۳) نماد اعتماد الکترونیکی

در راستای ارائه چارچوب و ضوابط حمایت از مصرف‌کنندگان در فضای تجارت الکترونیکی براساس فصل اول از باب سوم قانون تجارت الکترونیک (نماد اعتماد الکترونیکی به عنوان یک مجوز دولتی است) که براساس ماده ۳-۱۱ اساسنامه مصوب مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت اعطا می‌شود و صرفاً به فعالیتهای تجاری قانونمند در فضای مجازی که صاحب امتیاز آن احراز صلاحیت شده است، اعطا می‌گردد. این نماد در واقع داده الکترونیکی پویایی است که حاوی اطلاعاتی در مورد یک کسب و کار الکترونیکی مشخص می‌باشد به گونه ای که هر شخصی می‌تواند به واسطه این نماد و اطلاعات مندرج در آن و مقایسه با فضای الکترونیکی کسب و کار به هویت و چارچوب فعالیت آن کسب و کار الکترونیکی اعتماد نماید.

صدور، تعليق، تمديد و يا ابطال مجوز هرگونه فعاليت اقتصادي و تجاري در بستر مبادلات الکترونیکی و فضاهای مجازی از جمله اینترنت، شبکه ملی اطلاعات، شبکه‌های ارتباطی و اجتماعی و یا سایر شبکه‌ها و ابزارهای نوظهور، توسط کلیه اشخاص حقیقی یا حقوقی اعم از دولتی یا غیردولتی منحصراً توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت معدن تجارت با صدور نماد اعتماد الکترونیکی انجام می‌پذیرد.

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	 <p>نماد اعتماد الکترونیکی www.eNAMAD.ir</p>
--	--	---

۲-۳ مرکز

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت که مرجع صدور نماد اعتماد و نیز رییس آن، رییس کمیته نظارت می‌باشد.

۳-۳ سامانه نماد اعتماد الکترونیکی (سامانه اینماد)

سامانه مدیریت خدمات مربوط به نماد اعتماد الکترونیکی با آدرس دامنه eNAMAD.ir به عنوان سامانه مرجع کسب و کارهای الکترونیکی به ثبت رسیده است و تمامی ارتباطات بین متقاضیان دریافت نماد اعتماد الکترونیکی با مرکز توسعه تجارت الکترونیکی در این سامانه تعریف شده است. در این سامانه متقاضیان می‌توانند به صورت آنلاین درخواست‌های خود را ثبت نموده و از نتیجه آن اطلاع حاصل نمایند. همچنین متولی راه اندازی سامانه، مرکز توسعه تجارت الکترونیکی می‌باشد.

۴-۳ کمیته نظارت

در راستای اجرای ماده ۶ طرح ساماندهی کسب و کارهای اینترنتی مصوب شورای امنیت کشور در جهت ساماندهی و نظارت بر کسب و کارهای الکترونیکی، تشکیل کمیته نظارتی به ریاست مرکز توسعه تجارت الکترونیکی و با حضور اعضای ذیل پیش‌بینی گردیده است:

نمایندگان وزارتخانه‌های:

اطلاعات،

بهداشت، درمان و آموزش پزشکی،

فرهنگ و ارشاد اسلامی،

ارتباطات و فناوری اطلاعات،

جهاد کشاورزی،


و نیروی انتظامی.

۵-۳ کسب و کار الکترونیکی

یک واحد اقتصادی که مالک آن شخصی حقیقی یا حقوقی اعم از دولتی و یا غیر دولتی است که بنا بر اهلیت قانونی در بستر مبادلات الکترونیکی و از طریق وسائل ارتباط از راه دور اقدام به ارائه انواع کالا یا خدمات، بدون واسطه یا واسطه‌گری نماید. در این دستورالعمل به اختصار کسب و کار نامیده می‌شود.

بسترهای مبادلات الکترونیکی با مشخصات ذیل در حوزه کاری نماد اعتماد الکترونیکی و این دستورالعمل قرار نمی‌گیرند:

- در قبال خدمات ارائه شده عوضی دریافت نمی‌نمایند،
- به خریداران امکان سفارش را نمی‌دهد.

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

تبصره: آن دسته از بسترهای مبادلات الکترونیکی که دارای بخشی تحت عنوان "فروشگاه" می‌باشند نماد اعتماد صرفاً به فروشگاه تعلق خواهد گرفت.

۳-۶) متقاضی

مالک کسب و کار الکترونیکی (اعم از شخص حقیقی و یا حقوقی) که درخواست دریافت نماد اعتماد الکترونیکی را ارائه داده است.

۳-۷) کالا/خدمت

هرگونه کالا و خدمتی که در چارچوب قوانین و مقررات جاری کشور جمهوری اسلامی ایران، عرضه آن به صورت مجازی بلامانع است.

۳-۸) نظارت

پایش مستمر عملکرد و فعالیت کسب و کارهای مشمول این دستورالعمل از حیث رعایت قوانین و مقررات جاری کشور جمهوری اسلامی در مدل کسب و کار و نیز عرضه کالا و خدمات در فضای مجازی، همچنین پایبندی ایشان به تعهدات رسمی که هنگام دریافت نماد اعتماد به انجام آنها متعهد شده اند، به منظور تجزیه و تحلیل و ارزیابی فعالیت آنها.

۳-۹) ارزیابی

تطبیق کمی و کیفی فعالیتها و نتایج حاصل از آن با شاخص‌های تعیین شده

۳-۱۰) عملکرد


اقدامات و فعالیت‌های کسب و کارهای الکترونیکی انجام شده یا در حال انجام بر اساس حوزه فعالیت واحد کسب و کار الکترونیکی

۳-۱۱) شاخص‌ها

اموری که معیار و وسیله بررسی و سنجش عملکرد قرار می‌گیرند.

۳-۱۲) دستگاه نظارتی

هریک از دستگاه‌ها یا نهادهایی که مطابق قوانین و مقررات جاری کشور، مسئولیت صدور مجوز برای کالا و خدمت و یا فعالیت کسب و کارها برای ارائه کالا و خدمات را عهده‌دار می‌باشند. این دستگاه‌ها صرفاً محدود به اعضاء کمیته نظارتی نمی‌باشند.

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	 <p>نماد اعتماد الکترونیکی www.eNAMAD.ir</p>
--	--	---

۳-۱۳) دبیرخانه کمیته نظارتی

مرکز توسعه تجارت الکترونیکی مسئولیت اداره دبیرخانه کمیته را که از این پس در این سند با عنوان "دبیرخانه" به آن اشاره خواهد شد، برعهده دارد.

۳-۱۴) تخلف

نقض قوانین و ضوابط مربوط به کسب و کارهای مشمول این دستورالعمل و عدم پایبندی به شاخص های اعطای نماد اعتماد الکترونیکی مطابق دستورالعمل صادره توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی و تعهدات رسمی ارائه شده در بدو دریافت نماد اعتماد و هنگام تمدید آن مطابق با آخرین نسخه منتشر شده از طریق سامانه اینماد.

۳-۱۵) ضمانت اجراء

پیامد و نتیجه ارتکاب تخلف مطابق این دستورالعمل

۳-۱۶) تعلیق نماد اعتماد

وضعیتی است که طی آن نماد اعتماد الکترونیکی حسب مورد تا مدت تعیین شده طبق این دستورالعمل از درجه اعتبار ساقط می گردد. در این صورت صاحب امتیاز نماد اعتماد باید از قبول تعهدات جدید خودداری و طبق دستورالعمل های مرکز و با هماهنگی مرکز، صرفاً به ارائه تعهدات قبلی عمل نماید.

۳-۱۷) ابطال نماد اعتماد


وضعیتی است که طی آن نماد اعتماد الکترونیکی حسب مورد طبق این دستورالعمل در صورت درخواست متقاضی یا دارنده نماد اعتماد، یا بر مبنای رای کمیته نظارت یا مراجع قضایی و یا سایر مراجع ذیصلاح در چارچوب صلاحیت و حسب قوانین و مقررات، برای همیشه از درجه اعتبار ساقط می گردد. در این صورت صاحب امتیاز نماد اعتماد باید از قبول تعهدات جدید خودداری و طبق دستورالعمل های مرکز و با هماهنگی مرکز، صرفاً به ارائه تعهدات قبلی عمل نماید.

۳-۱۸) انقضای نماد اعتماد

وضعیتی است که طی آن نماد اعتماد الکترونیکی به دلیل اتمام مدت اعتبار، با مهر منقضی نمایش داده خواهد شد .

۴) فرایند اعطای نماد اعتماد الکترونیکی

فرایند اعطای نماد اعتماد الکترونیکی از طریق سامانه نماد اعتماد الکترونیکی (اینماد) و به صورت غیرحضوری انجام می گیرد. به این ترتیب که متقاضی با مراجعه به این سامانه به آدرس enamad.ir، پس از ورود اطلاعات هویتی، اطلاعات تماس، اطلاعات

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

کسب و کار الکترونیکی و بارگذاری مدارک و مستندات مورد نیاز درخواست خود را ارسال می نماید. پس از انجام مراحل ارزیابی و بررسی مدارک، در صورت احراز شرایط مطابق با این دستورالعمل، نماد اعتماد الکترونیکی صادر می شود.

۵) اصالت نماد اعتماد الکترونیکی

نحوه احراز اصالت نماد اعتماد از طریق یکی از دو روش زیر امکان پذیر است:

- دریافت اطلاعات صحت سنجی بسته به نوع بستر مبادلات الکترونیکی و مقایسه اطلاعات درج شده در آن بستر با اطلاعات نمایش داده شده در صفحه صحت سنجی.
- مراجعه به فهرست کسب و کارهای دارای نماد اعتماد الکترونیکی در سامانه اینماد و جستجوی کسب و کار الکترونیکی مورد نظر.

۶) شرایط تمدید مدت اعتبار نماد اعتماد الکترونیکی


مدت زمان اعتبار نماد اعتماد یک ساله بوده و در پایان این مدت، در صورت احراز مجدد صلاحیت متقاضی، اعتبار آن تمدید می گردد. متقاضی باید در فاصله زمانی ۳ هفته مانده به انقضای اعتبار نماد اعتماد، نسبت به ارائه درخواست تمدید نماد کسب و کار خود اقدام نماید.

- چنانچه صاحب امتیاز نماد اعتماد در سررسید تمدید و مهلت تعیین شده برای تمدید (سه هفته قبل از اتمام اعتبار نماد اعتماد الکترونیکی) به هر دلیلی مایل به تمدید نماد خود نباشد، موظف است مراتب را به مرکز توسعه تجارت الکترونیکی اعلام نماید. در غیر اینصورت نماد اعتماد الکترونیکی منقضی شده، پس از دو هفته تعلیق خواهد شد. پس از گذشت دو هفته از زمان تعلیق، چنانچه اقدامی از سوی صاحب امتیاز نماد اعتماد صورت نگیرد نماد اعتماد مربوطه ابطال خواهد شد.

۷) تعهدات صاحب امتیاز نماد اعتماد الکترونیکی

صاحب امتیاز نماد اعتماد الکترونیکی موظف است:


- تمامی تعهدات مندرج در این دستورالعمل و پیوست های آن و همچنین مفاد متن تعهدنامه ای که هنگام صدور نماد اعتماد به صورت رسمی از ایشان اخذ شده است را در تمام مدت فعالیت و اعتبار نماد اعتماد الکترونیکی به طور کامل و دقیق رعایت نماید
- هرگونه تغییر در کسب و کار در خصوص شاخص های اعطای نماد اعتماد را نهایتاً ظرف دو روز از زمان ایجاد تغییر به مرکز اعلام نماید.
- تجهیزات استاندارد مورد تایید مرکز را بکار گیرد.

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

- به مکاتبات - اعم از الکترونیکی و فیزیکی - و اخطارهای صادره از سوی مرکز و دستگاه‌های نظارتی، حداکثر طی دو روز کاری پاسخ دهد.
- اطلاعات، گزارشات و کلیه مستندات درخواستی مرکز و دستگاه‌های نظارتی را در مدت زمان ابلاغ شده ارائه نماید.
- در زمان تعلیق نماد اعتماد از قبول تعهدات جدید خودداری نموده و مطابق دستورالعمل‌های ابلاغی و با هماهنگی مرکز، صرفاً به ارائه تعهدات قبلی عمل نماید. در غیر این صورت، نماد اعتماد وی ابطال خواهد شد.
- احکام صادره از سوی کمیته نظارتی را به صورت کامل و دقیق اجرا نماید.
- کلیه شرایط لازم جهت ورود بازرسان به کلیه اماکن و محل‌های فعالیت و دسترسی به تجهیزات و اطلاعات مرتبط با موضوع فعالیت را بنا به تشخیص مرکز، جهت انجام وظایف نظارتی برای مرکز را فراهم آورد.
- شخص حقوقی دارنده نماد اعتماد موظف است حداکثر ظرف مدت ده روز پس از هر گونه تغییر در اساسنامه، مدیرعامل و هیئت مدیره، نام و نشان، موضوع و محل فعالیت خود را به اطلاع مرکز رسانیده و تأییدیه لازم را دریافت نماید، در غیر اینصورت مطابق با سطح ۲ تخلفات درج شده در این دستورالعمل برخورد خواهد شد.
- از هرگونه جعل یا دستکاری در تصویر لوگوی نماد خودداری نماید.

۸) اقدامات لازم در شرایط خاص

- چنانچه کسب و کار الکترونیکی دارای نماد اعتماد پس از اخذ نماد اعتماد یک ماه بدون اعلام به مرکز توسعه تجارت الکترونیکی، تعطیل و یا هیچ گونه فعالیتی نداشته باشد مطابق با سطح ۲ تخلفات درج شده در این دستورالعمل با وی برخورد خواهد شد. منظور از وضعیت تعطیلی وضعیتی است که دسترسی به آن بستر امکان‌پذیر نباشد یا بخش فروشگاهی و ارایه کالا / خدمت فعال نباشد. در وضعیت تعطیلی کسب و کار الکترونیکی صاحب کسب و کار موظف است به تعهدات خود قبل از تعلیق نماد پایبند باشد.
- چنانچه در اشخاص حقوقی، صاحب امتیاز نماد اعتماد یا مدیر عامل محجور شود یا فوت نماید، هیئت مدیره موظف است مراتب را تا ۲ روز از زمان تغییر به صورت کتبی به مرکز اعلام، و تا یک ماه نسبت به جایگزینی مدیر عامل واجد شرایط اقدام نماید.
- مدیران عامل شرکتهای تجاری مصرح در ماده ۲۰ قانون تجارت و همچنین موسسات غیر تجاری و سایر موسساتی که به هر طریق امکان ثبت و تایید در اداره ثبت شرکت‌ها را دارا می باشند، مکلفند هرگونه تغییر در شرکت اعم از انتقال سهام و یا هرگونه عزل و نصب را بلافاصله پس از ثبت در اداره ثبت شرکتها به اطلاع مرکز برسانند. چنانچه شخص حقیقی دارنده پروانه فوت نماید یا محجور شود، پس از اطلاع رسانی توسط قائم مقام قانونی یا بانک‌های صاحب حساب متصل به درگاه پرداخت وب سایت به مرکز، نماد اعتماد ابطال خواهد شد.

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

- چنانچه شخص حقیقی دارنده نماد اعتماد قصد واگذاری کسب و کار به غیر را داشته باشد، موظف است مراتب را تا ۴۸ ساعت به صورت کتبی به مرکز اعلام نماید و تا یک ماه نسبت به معرفی مالک جدید کسب و کار اقدام و موافقت مرکز را اخذ نماید. در این مدت نماد اعتماد تعلیق می‌شود و در غیر اینصورت، نماد اعتماد ابطال خواهد شد.
- چنانچه شخص حقیقی . دارنده‌ی نماد اعتماد الکترونیکی ورشکسته شود موظف است مراتب را تا ۴۸ ساعت به صورت کتبی به مرکز اعلام نماید.

۹) اعطاء نماد اعتماد الکترونیکی


۹-۱) شاخص‌های اعطاء نماد اعتماد

شاخص‌های احراز صلاحیت کسب و کارهای الکترونیکی برای دریافت نماد اعتماد، ۳۹ مورد را شامل شده و در ۷ گروه دسته‌بندی شده‌اند. عناوین این گروه‌ها عبارتند از:

- مالک و مسئول کسب و کار الکترونیکی
- کسب و کار الکترونیکی
- قانونمندی کسب و کار
- شفافیت فرایند فروش
- رسیدگی به شکایات
- رعایت حریم خصوصی
- امنیت

این شاخص‌ها، مواردی را دربر می‌گیرد که احراز آنها برای کلیه کسب و کارهای الکترونیکی الزامی است. اعطای نماد اعتماد سطح یک به کسب و کارها، تابع احراز کلیه این شاخص‌ها می‌باشد. در صورت احراز کلیه این موارد، نماد اعتماد تک ستاره به کسب و کارهای الکترونیکی تعلق خواهد گرفت.

نماد دو ستاره الی پنج ستاره، به کسب و کارهای الکترونیکی حائز شرایط مندرج در دستورالعمل مجزایی که توسط مرکز منتشر خواهد شد، اعطا می‌شود.


<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

۹-۱-۱) مالک و مسئول کسب و کار الکترونیکی


شناسه	شاخص	شرح شاخص	نحوه ارزیابی	الزامات / روش بررسی
۹۱۱۱	هویت مالک کسب و کار	ارزیابی و احراز هویت مالک کسب و کار	بررسی	احراز هویت از طریق دفاتر ثبت اسناد رسمی و امضای تعهدنامه مربوطه توسط متقاضی در دفتر مربوطه یا ارسال فایل الکترونیکی تعهدنامه که با گواهی امضای الکترونیکی تایید شده است.
۹۱۱۲	سن مالک	-	بررسی	حداقل سن مدیر کسب و کار به منظور تاسیس و مدیریت یک کسب و کار مجازی و دریافت نماد اعتماد ۱۸ سال تمام می باشد
۹۱۱۳	مکان فیزیکی	ارزیابی و احراز مکان فیزیکی کسب و کار	بررسی	ارسال کد شناسه یکتا به آدرس فیزیکی کسب و کار (برای اشخاص حقوقی، کد به آدرس فیزیکی شرکت ارسال می گردد) و ورود کد ارسال شده به ادرس ارائه شده توسط متقاضی در پنل کاربری در سامانه نماد اعتماد الکترونیکی.
۹۱۱۴	تلفن مالک کسب و کار	شماره تماس مالک کسب و کار اعم از ثابت و همراه	بررسی	انجام صحت سنجی از طریق برقراری تماس تلفنی با شماره تماس ارائه شده و درخواست کد شناسه یکتا که قبلا از طریق سیستم به متقاضی اعلام شده است.
۹۱۱۵	صلاحیت مالک کسب و کار	استعلام صلاحیت مالک کسب و کار از اداره نظارت بر اماکن عمومی ناجا	بررسی	استعلام صلاحیت متقاضی از اداره نظارت بر اماکن عمومی ناجا توقف فرایند اعطای نماد در صورت عدم تایید صلاحیت توسط نهاد مزبور امکان درخواست بررسی مجدد و تجدید نظر متقاضیان رد صلاحیت شده از اداره نظارت بر اماکن عمومی ناجا

۹-۱-۲) کسب و کار الکترونیکی

شناسه	شاخص	شرح شاخص	نحوه ارزیابی	الزامات / روش بررسی
۹۱۲۱	هویت مالک بستر مبادلات الکترونیکی	هویت مالک بستر مبادلات الکترونیکی باید با هویت متقاضی (حقیقی/ حقوقی) مطابقت داشته باشد.	بررسی	برای کسب و کارهای دارای دامنه، لزوم ثبت امتیاز دامنه متقاضی حقیقی به نام فرد متقاضی نماد اعتماد و امتیاز دامنه متقاضی حقوقی، به نام شرکت و یا یکی از اعضای هیئت مدیره (منظور اطلاعات صاحب دامنه است که در Whois درج شده است). برای سایر کسب و کارهای فعال در فضای مجازی به تناسب بستر فعالیت، تعلق مالکیت فضای در دسترس متقاضی بررسی و احراز شود.
۹۱۲۲	تلفن کسب و کار	شماره تماسی که مراجعه کنندگان به	بررسی	صحت سنجی از طریق برقراری تماس تلفنی با شماره تماس ارائه شده و درخواست کد شناسه یکتا که قبلا از طریق سیستم به متقاضی اعلام شده است.

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---


الزامات / روش بررسی	نحوه ارزیابی	شرح شاخص	شاخص	شناسه
الزام درج این شماره تماس در قسمت «تماس با ما» در بستر مبادلات الکترونیکی		درگاه کسب و کار در صورت لزوم با آن تماس حاصل نمایند		
مشخص نمودن نحوه ارسال پیام	خود اظهاری	امکان ارسال پیام از طریق بستر مبادلات الکترونیکی	ارسال پیام	۹۱۲۳
احراز تعلق پست الکترونیکی اعلام شده از طریق ارسال ایمیل توسط مرکز الزام به درج آدرس پست الکترونیکی کسب و کار در قسمت «تماس با ما» بستر مبادلات الکترونیکی	بررسی	امکان برقراری تماس با فروشنده از طریق پست الکترونیکی	پست الکترونیکی	۹۱۲۴
الزام به وجود قسمتی برای درج «قوانین و مقررات» کسب و کار جهت اطلاع مصرف کنندگان یا مراجعه کنندگان درج اطلاعات تماس در قسمت «تماس با ما» و نیز اعلام نحوه ثبت و رسیدگی به شکایت . درج موضوع فعالیت کسب و کار در قسمت «درباره ما»	بررسی	وجود قسمت‌های «تماس با ما»، «قوانین و مقررات» و «درباره ما»	قسمت‌های الزامی	۹۱۲۵
در تمدید نماد اعتماد بررسی می گردد.	خوداظهاری	الزام کسب و کارهای الکترونیکی به استفاده از درگاه‌های پرداخت معتبر	درگاه پرداخت معتبر	۹۱۲۶
	بررسی	در صورت هدایت بازدیدکنندگان به بستر مبادلات الکترونیکی دیگر، صفحه‌ی مربوطه در پنجره‌ی جدید نمایش داده شود.	هدایت بازدیدکننده به پنجره جدید در صورت لینک به بستر مبادلات الکترونیکی دیگر	۹۱۲۷
در زمان ارزیابی شاخص ها سایت مورد نظر باید بارگذاری شود و حالت آزمایشی نداشته باشد.	بررسی	-	راه اندازی بستر مبادلات الکترونیکی و عدم آزمایشی	۹۱۲۸

تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰	دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی	
--	--	---

الزامات / روش بررسی	نحوه ارزیابی	شرح شاخص	شاخص	شناسه
الزام به استفاده از زبان فارسی (وبسایت ها می توانند چند زبانه باشند ولی با عنایت به اینکه زبان فارسی، زبان رسمی کشور می باشد لذا پیش بینی زبان فارسی در صفحات وبسایت ضروری است).	بررسی	-	بودن بستر مورد نظر پیش بینی زبان فارسی در تمامی مطالب (در بسترهای مبادلات الکترونیکی چندزبانه)	۹۱۲۹
الزام به عدم استفاده از pop up	بررسی	-	عدم استفاده از pop up	۹۱۲۱۰


۹-۱-۳) قانونمندی کسب و کار

الزامات / روش بررسی	نحوه ارزیابی	شرح شاخص	شاخص	شناسه
تطابق نحوه عرضه کالاها و خدمات با فهرست الزامات عرضه کالاها و خدمات و موارد ممنوعه در بستر مبادلات الکترونیکی (پیوست ۱)	بررسی	تطابق نحوه عرضه کالا و خدمات با قوانین جاری کشور	عرضه کالاها و خدمات	۹۱۳۱
درج هرگونه آرم و نشان فاقد مجوز، مصداق تبلیغات گمراه کننده محسوب می گردد. جهت اطلاع رسانی به متقاضیان فهرست تبلیغات غیر قانونی و روش های غیرقانونی انجام تبلیغات در کسب و کارهای الکترونیکی توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی منتشر خواهد شد	خود اظهاری	تطابق تبلیغات مندرج در درگاه کسب و کار با قوانین جاری کشور	تبلیغات	۹۱۳۲
بررسی مدل کسب و کار	بررسی	تطابق مدل کاری کسب و کار با قوانین جاری کشور	مدل کاری	۹۱۳۳


<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

۹-۱-۴ شفافیت فرایند فروش


الزامات / روش بررسی	نحوه ارزیابی	شرح شاخص	شاخص	شناسه
<p>الزام به درج کلیه ویژگی‌های فنی، ظاهری، رنگ، ابعاد، کشور سازنده، مورد مصرف و برای هر یک از کالاهای عرضه شده در کسب و کار. الزام به ارائه کلیه ویژگی‌های خدمات ارائه شده در کسب و کار شامل نحوه پشتیبانی، مدت زمان اعتبار ارائه خدمت و در صورت خاص بودن کالا و خدمت عرضه شده، لازم است نوع، موارد، حوزه و منطقه جغرافیایی کاربرد کالا، همچنین شرایط استفاده از آن و اخطارها و هشدارها در این زمینه (در صورت وجود) به طور کامل بیان شود. در صورت عدم ارائه اطلاعات کامل و بروز اختلاف مابین خریدار و فروشنده در زمینه مشخصات کالا/خدمت، حق با خریدار خواهد بود. ارائه مشخصات کالا/ خدمت و همچنین تصاویر، می‌باید بر اساس ویژگی‌های واقعی کارکردی، فنی، ظاهری و مواردی از این دست بوده و حاوی عناصر تبلیغاتی و بزرگنمایی شده نباشد. این گونه توضیحات و اطلاعات اضافه‌تر تبلیغاتی - در صورت وجود- می‌باید در بخش دیگری از درگاه ارائه گردد. الزام به درج مجوزهای قانونی مرتبط با کالا و خدمات عرضه شده.</p>	بررسی	درج اطلاعات کاملی از ویژگی‌های متمایز کننده کالا/خدمات	نمایش ویژگی کالا/ خدمات	۹۱۴۱
<p>الزام به ارائه قیمت و تعرفه هر یک از کالاها و یا خدمات عرضه شده در کسب و کار به صورت آنلاین به همراه مدت زما اعتبار قیمت</p>	بررسی	ارائه قیمت کالا و تعرفه خدمات عرضه شده در کسب و کار به تفکیک	نمایش قیمت کالا و تعرفه خدمات	۹۱۴۲
<p>الزام به درج کلیه هزینه‌های مترتب بر خرید کالا / خدمات در قسمت «سبد خرید» و یا «پیش فاکتور» و یا در صفحه «اعلام قیمت»</p>	بررسی	اعلام سایر هزینه‌های خرید کالا و دریافت خدمت علاوه بر قیمت از قبیل هزینه حمل، بسته بندی و ..	اعلام سایر هزینه‌ها	۹۱۴۳
<p>الزام کلیه کسب و کارهای الکترونیکی ارائه کننده کالا، به بیان شفاف روند مرجوع نمودن کالا توسط مصرف کننده، نحوه اعلام انصراف از خرید کالا و دریافت خدمات و نیز اعلام نحوه و شرایط فسخ قرارداد خدمات، مطابق ماده ۳۸ قانون تجارت الکترونیکی در صفحه «قوانین و مقررات» و صفحه «راهنمای خرید»، «پیش فاکتور» و یا «فاکتور خرید».</p>	خود اظهاری	اعلام نحوه روند بازپس گیری کالای فروخته شده از مصرف کننده و همچنین نحوه	تشریح روند مرجوعی کالا و نحوه فسخ خدمات	۹۱۴۴

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

الزامات / روش بررسی	نحوه ارزیابی	شرح شاخص	شاخص	شناسه
<p>نحوه اعلام انصراف از خرید کالا و یا دریافت خدمات توسط مصرف‌کننده، می‌باید از طریق هر روش قابل ثبت و استناد مانند ارسال پیام و یا ایمیل صورت گیرد. بر این اساس اعلام تلفنی قابل استناد نیست. به جز موارد مربوط به کالاهای معیوب که مطابق قوانین مربوطه پیگیری خواهد شد.</p>		<p>شرایط فسخ قرارداد ارائه خدمات</p>		
<p>الزام کلیه کسب و کارهای الکترونیکی به اعلام شفاف نحوه و زمان بازپرداخت وجه پرداختی توسط مشتری تنها هزینه‌ی بر عهده مصرف‌کننده در صورت مرجوع نمودن کالای خریداری شده، هزینه حمل مجدد کالا برای کسب و کار خواهد بود.</p>	<p>خود اظهاری</p>	<p>اعلام نحوه و زمان بازپرداخت وجه به خریدار در صورت انصراف از خرید و یا بازپس دادن کالای خریداری شده</p>	<p>تشریح روند استرداد وجه</p>	<p>۹۱۴۵</p>
<p>الزام کلیه کسب و کارهای الکترونیکی به اعلام حداکثر زمانی که از هنگام ثبت سفارش مصرف‌کننده کالا به وی تحویل گردیده و یا ارائه خدمت آغاز می‌گردد در «پیش فاکتور».</p>	<p>خود اظهاری</p>	<p>اعلام حداکثر زمان تحویل کالا و یا آغاز ارائه خدمت به مصرف‌کننده از هنگام ثبت سفارش</p>	<p>اعلام مدت زمان تحویل</p>	<p>۹۱۴۶</p>
<p>الزام کلیه کسب و کارهای الکترونیکی به اعلام ساعتی که طی آنها مصرف‌کنندگان می‌توانند با کسب و کار تماس حاصل نمایند. کسب و کار الکترونیکی مکلف است در ساعات اعلام شده، به تماس‌های مصرف‌کنندگان پاسخ دهد.</p>	<p>خود اظهاری</p>	<p>اعلام ساعتی که کسب و کار الکترونیکی به تماس‌های متقاضیان پاسخ می‌دهد</p>	<p>اعلام ساعت پاسخگویی</p>	<p>۹۱۴۷</p>
<p>الزام به بیان شیوه‌های ممکن پرداخت وجه توسط مصرف‌کننده</p>	<p>خود اظهاری</p>	<p>اعلام شیوه‌های دریافت وجه توسط کسب و کار</p>	<p>اعلام نحوه پرداخت وجه</p>	<p>۹۱۴۸</p>
<p>الزام به ایجاد یکپارچگی میان کلیه اسناد مرتبط با داد و ستد تجاری شامل ثبت سفارش، تایید ثبت سفارش، فاکتور تجاری، رسید پرداخت وجه و رسید تحویل یا ارائه کالا به مصرف‌کننده و شناسایی روابط میان این اسناد.</p>	<p>بررسی</p>	<p>وجود ارتباط فرایندهای ثبت سفارش، پیگیری سفارش، درخواست تغییر سفارش، استرداد و ... با یکدیگر.</p>	<p>یکپارچگی فرایند فروش</p>	<p>۹۱۴۹</p>

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

الزامات / روش بررسی	نحوه ارزیابی	شرح شاخص	شاخص	شناسه
الزام به اعلام شیوه ارسال کالا برای مصرف کننده و مرکز	خود اظهاری	اعلام روش ارسال کالا برای مصرف کننده	شیوه حمل	۹۱۴۱۰
الزام کسب و کارها الکترونیکی به فراهم نمودن ساز و کار لازم برای اطلاع رسانی به مصرف کننده در خصوص وضعیت خرید صورت گرفته، پس از تایید ثبت سفارش، دست کم از طریق یکی از روش های زیر: پنل کاربری مصرف کننده در درگاه کسب و کار پیامک ارسال ایمیل تماس تلفنی	خود اظهاری	فراهم نمودن سازوکار اطلاع رسانی به مصرف کننده در خصوص وضعیت خرید صورت گرفته	امکان اطلاع رسانی وضعیت خرید	۹۱۴۱۱
الزام کلیه کسب و کارهای الکترونیکی به ارائه پیش فاکتور حاوی اطلاعات مربوط به قرارداد ارائه کالا و خدمت به مصرف کننده پیش از نهایی شدن فرایند خرید و پرداخت وجه، به صورت الکترونیکی در قالب «پیش فاکتور». نمونه پیش فاکتور در پیوست دستورالعمل ارائه می گردد.	بررسی	ارائه پیش فاکتور عادی به مصرف کننده پیش از نهایی شدن فرایند خرید و پرداخت وجه.	ارائه پیش فاکتور عادی	۹۱۴۱۲
الزام کلیه کسب و کارهای الکترونیکی به ارائه فاکتور حاوی اطلاعات مربوط به کالا و خدمت ارائه شده به مصرف کننده پس از پرداخت وجه، به صورت الکترونیکی و یا فیزیکی. نمونه فاکتور در پیوست دستورالعمل ارائه می گردد.	خود اظهاری	ارائه فاکتور عادی به مصرف کننده پس از پرداخت وجه	ارائه فاکتور عادی	۹۱۴۱۳
الزام فروشگاه به دریافت رسید تحویل از مصرف کننده یک نسخه تحویل خریدار با ذکر زمان و مشخصات کالا/خدمت تحویلی	خود اظهاری	-	دریافت رسید تحویل	۹۱۴۱۴
الزام به اعلام نحوه ارائه پشتیبانی و خدمات پس از فروش	خود اظهاری	اعلام دقیق و شفاف نحوه پشتیبانی و ارائه خدمات پس از فروش	اعلام نحوه پشتیبانی و خدمات پس از فروش	۹۱۴۱۵
الزام به نگهداری سوابق کلیه معاملات صورت گرفته با مصرف کنندگان حداقل به مدت یک سال پس از اتمام ارائه خدمت و یا تحویل کالا.	خود اظهاری	نگهداری سوابق هر خرید	نگهداری سوابق معاملات	۹۱۴۱۶

تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰	دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی	
--	--	---

۹-۱-۵) رسیدگی به شکایات


شناسه	شاخص	شرح شاخص	نحوه ارزیابی	الزامات / روش بررسی
۹۱۵۱	ثبت شکایات مصرف کنندگان	فراهم نمودن ساز و کار ثبت و پیگیری شکایات مصرف کنندگان	بررسی	الزام کسب و کارهای الکترونیکی به پیش‌بینی سازوکار ثبت و پیگیری شکایات برابر استانداردهای اعلامی.

۹-۱-۶) رعایت حریم خصوصی

شناسه	شاخص	شرح شاخص	نحوه ارزیابی	الزامات / روش بررسی
۹۱۶۱	بیان قوانین و مقررات مربوط به رعایت حریم شخصی	بیان شفاف قوانین و مقررات رعایت شده در سایت در زمینه حفظ حریم شخصی مصرف کنندگان	خود اظهاری	الزام کسب و کارهای الکترونیکی به درج قوانین و مقررات مربوط به حفظ حریم شخصی مصرف کنندگان متن قوانین و مقررات مربوط به محرمانگی اطلاعات مصرف کنندگان از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیکی در اختیار کسب و کارها قرار خواهد گرفت
۹۱۶۲	رعایت حریم شخصی مصرف کنندگان	-	خود اظهاری	الزام به رعایت حریم شخصی مصرف کنندگان مطابق موارد اعلام شده از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیکی

۹-۱-۷) امنیت

شناسه	شاخص	شرح شاخص	نحوه ارزیابی	الزامات / روش بررسی
۹۱۷۱	آلوده نبودن درگاه کسب و کار و محصولات آن به انواع بدافزار	-	خوداظهاری	ارائه گزارشی از وضعیت درگاه کسب و کار از حیث عدم وجود انواع بدافزار، از وبسایت‌های معرفی شده از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیکی
۹۱۷۲	رعایت شاخص های امنیت درگاه (سطح ۱)		خوداظهاری	الزام کسب و کار به رعایت شاخص های اعلامی از سوی مرکز توسعه تجارت الکترونیکی در زمینه امنیت درگاه

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	 <p>نماد اعتماد الکترونیکی www.eNAMAD.ir</p>
--	--	---

۱۰) نظارت بر کسب و کارهای الکترونیکی


ساز و کار نظارت بر عملکرد کسب و کارهای الکترونیکی به گونه‌ای متمرکز طراحی گردیده است. در این سیستم، نظارت بر کسب و کارهای الکترونیکی از طریق دو رکن شامل: دستگاه‌های نظارتی و مرکز انجام می‌پذیرد. بر اساس نتایج نظارت بر کسب و کارهای الکترونیکی و بنا به نوع تخلف صورت گرفته، با کسب و کار الکترونیکی متخلف برخورد خواهد شد. بر این اساس:

- ارزیابی عملکرد واحدهای کسب و کار الکترونیکی بر عهده تمامی دستگاه‌های نظارتی خواهد بود.
 - هدف از نظارت و ارزیابی عملکرد و فعالیت‌های کسب و کار الکترونیکی، نحوه عمل و اقدامات کسب و کار به منظور کشف تخلفات و سپس رفع نواقص و برخورد با آنها می‌باشد.
 - کلیه کسب و کارهای الکترونیکی موظفند فعالیت‌های خود را با قوانین، مقررات و ضوابط در عرضه کالا و خدمات در بستر مبادلات الکترونیکی منطبق نمایند.
 - کلیه دستگاه‌های نظارتی موظف هستند حداکثر هر سه ماه یکبار گزارش اقدامات و پیشنهادات در حوزه این دستورالعمل را به کمیته نظارتی اعلام و کمیته با بررسی و جمع بندی گزارش‌ها و پیشنهادات واصله به دبیرخانه کمیته، حسب مورد تصمیمات لازم را اتخاذ می‌نماید.
 - کمیته موظف است بر حسن اجرای این دستورالعمل نظارت و گزارشات سالیانه جامعی از ارزیابی عملکرد و بازرسی واحدها را تهیه و در صورت لزوم به شورای امنیت کشور ارائه نماید.
 - ارائه گزارشات شش ماهه از اقدامات انجام شده از طرف دبیرخانه به کمیته
- در این فرایند، بر مدل کسب و کار، انواع کالا و خدمات عرضه شده و نحوه توزیع آنها، فرایند پرداخت وجه و شاخص‌های اعطای نماد اعتماد، نظارت صورت می‌گیرد.
- حوزه نظارت بر کسب و کارهای الکترونیکی به صورت زیر است:

- نظارت بر مدل کسب و کار: توسط وزارت اطلاعات، نیروی انتظامی
- نظارت بر قانونمندی و رعایت الزامات ارائه کالا و خدمات: توسط کلیه دستگاه‌های نظارتی
- نظارت بر بستر و شیوه ی توزیع: توسط وزارت اطلاعات
- نظارت بر رویه پرداخت‌ها: توسط شاپرک
- نظارت بر شاخص‌های اعطای نماد اعتماد: توسط مرکز

۱-۱۰) نظارت از طریق دستگاه‌های نظارتی

دستگاه‌های نظارتی، با توجه به قوانین و مقررات مربوطه، مسئولیت پایش عملکرد و نظارت بر کسب و کارهای الکترونیکی را دارا می‌باشند.

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

۱-۱-۱۰ نظارت بر مدل کسب و کار

کسب و کارهای الکترونیکی مکلفند مدل کسب و کار خود را در چارچوب قوانین جاری کشور انتخاب و اجرا نمایند. وزارت اطلاعات و نیروی انتظامی، وظیفه پایش عملکرد کسب و کارهای الکترونیکی از این حیث را دارا می باشند.

۱-۱-۲ نظارت بر قانونمندی و رعایت الزامات ارائه کالا و خدمات

کسب و کارهای الکترونیکی ملزم به رعایت کلیه قوانین، مقررات و ضوابط در عرضه کالا و خدمات در بستر مبادلات الکترونیکی مطابق فهرست الزامات عرضه کالا و خدمات و موارد ممنوعه در بستر مبادلات الکترونیکی (پیوست ۱)، هستند. کلیه دستگاه های اجرایی ذی ربط مکلفند نسبت به پایش عملکرد کسب و کارهای الکترونیکی از حیث قانونمندی و رعایت الزامات ارائه کالا و خدمات در بستر مبادلات الکترونیکی و ارسال گزارش تخلفات مشاهده شده به مرکز اقدام نموده و با تغییر در قوانین و مقررات جاری، نسبت به اطلاع رسانی به مرکز جهت بروزرسانی فهرست مذکور، اقدام نمایند.

۱-۱-۳ نظارت بر بستر و شیوه ی توزیع کالا

به استناد بند ۳ طرح ساماندهی کسب و کارهای اینترنتی مصوب شورای امنیت کشور و در اجرای احکام اصل ۲۵ قانون اساسی، وزارت اطلاعات، مسئولیت نظارت بر بستر و شیوه ی توزیع کالا توسط کسب و کارهای الکترونیکی را عهده دار است.


۱-۱-۴ نظارت بر رویه های پرداخت

به استناد ماده ۴ طرح ساماندهی کسب و کارهای اینترنتی مصوب شورای امنیت کشور، درگاه پرداخت الکترونیکی صرفا به کسب و کارهای الکترونیکی دارای نماد اعتماد تعلق می گیرد. تدوین ضوابط اجرایی این امر بر عهده بانک مرکزی است. شاپرک علاوه بر پایش رویه های پرداخت کسب و کارهای الکترونیکی از طرف بانک مرکزی، و اعلام گزارشات تخلف به مرکز، وظیفه دارد:

- حسب مورد، لغو امتیاز درگاه پرداخت آن دسته از کسب و کارهای الکترونیکی که نماد اعتماد ایشان به هر طریقی (تعلیق، ابطال، منقضی) فاقد اعتبار شده است را از طریق شرکت های ارائه دهنده خدمات پرداخت پیگیری نماید.
- در صورت لغو امتیاز درگاه پرداخت در اثر بروز تخلف توسط کسب و کار الکترونیکی، مراتب را به اطلاع مرکز برساند.

۱-۱-۵ نظارت بر شاخص های اعطاء نماد اعتماد

نظارت بر عملکرد کسب و کارهای الکترونیکی در زمینه شاخص های اعطای نماد اعتماد بر عهده مرکز می باشد.

تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰	دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی	
--	--	---


۱۱) طبقه‌بندی تخلفات

مرکز و هر یک از دستگاه‌های نظارتی باید در حوزه اختیارات و مسئولیت‌های قانونی خود، تخلفات کسب و کارهای الکترونیکی را بر حسب میزان اهمیت به ۴ سطح طبقه‌بندی نمایند.

- میزان واحد امتیاز منفی تخلف (PU) در جدول زیر تعیین شده است.
- برخی از مصادیق تخلفات و سطوح هر یک در پیوست ۲ این سند ارائه شده است ولی ملاک نهایی تشخیص و اعلام سطح تخلف از سوی هر یک از دستگاهها میباشد.
- سطح ۴ ، تخلفات مجرمانه را شامل می شود.
- هر یک از دستگاه های نظارتی در صورت مشاهده هرگونه تخلف از سوی کسب و کارهای الکترونیکی، باید ضمن ارسال مستندات مربوطه، مورد تخلف را همراه با سطح تخلف آن به مرکز گزارش نمایند.
- پیشنهاد سطح تخلف صرفاً از طریق کارشناسی دستگاه صورت می‌پذیرد.

سطح تخلف	شرح سطح تخلف صورت گرفته	واحد امتیاز منفی (PU)
۴	عمل مجرمانه مشاهده شده است	۱۰
۳	تخلف با اهمیت زیاد مشاهده شده است	۵
۲	تخلف با اهمیت متوسط مشاهده شده است	۳
۱	تخلف با اهمیت کم مشاهده شده است	۱

- در صورتی که در بازه ۳ ماه، مجموع واحد امتیاز منفی به ۱۰ برسد، نحوه برخورد با متخلف مطابق با سطح چهار خواهد بود.
- در صورتی که مدت زمان عدم رفع تخلف از حد مشخصی متناسب با سطح تخلف تجاوز کند و صاحب امتیاز نماد در این مدت نسبت به رفع تخلف اقدام ننماید، اخطار ابطال نماد ارسال و پس از ۲ روز کاری از زمان ارسال اخطار، در صورت عدم رفع تخلف نماد اعتماد ابطال خواهد شد. این حد مشخص بر مبنای حاصل تقسیم عدد ۴۵ بر سطح تخلف محاسبه می‌شود و واحد آن روز کاری می باشد.
- تبصره: چنانچه نوع تخلف عدم دارا بودن مجوز برای کالا/خدمت عرضه شده یا اتمام اعتبار مجوز ارائه شده (فهرست الزامات عرضه کالا و خدمات و موارد ممنوعه در بستر مبادلات الکترونیکی (پیوست ۱))، باشد تخلف بر مبنای حاصل تقسیم عدد ۱۲۰ بر سطح تخلف محاسبه می شود و واحد آن روز کاری می‌باشد.


تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰	دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی	
--	--	---

۱۲) رسیدگی به تخلفات

- واحدهای نظارتی دستگاه‌های اجرایی در حیطه وظایف و مسئولیت‌های خود در زمان بازرسی‌های موردی و دوره‌ای از واحدهای کسب و کارهای الکترونیکی، در صورت مشاهده تخلف، مراتب را به همراه مستندات به دبیرخانه منعکس می‌نمایند.
- دبیرخانه پس از وصول گزارش وقوع تخلف، باید مراتب را جهت پاسخگویی و جمع‌آوری مدارک و مستندات لازم به دارنده کسب و کار الکترونیکی منعکس نموده و وی موظف است، حداکثر ظرف مدت ۲ روز کاری از تاریخ وصول نامه الکترونیکی دبیرخانه، پاسخ لازم را به همراه مستندات مورد نیاز تهیه و ارسال نماید و نسبت به رفع تخلف اقدام کند.
- پس از احراز تخلف، برخورد متناسب با سطح تخلف مطابق با جدول ذیل انجام خواهد گرفت:

زمان اعلام به شاپرک جهت قطع درگاه پرداخت	محاسبه امتیاز منفی	نحوه برخورد	سطح
-	تعداد روزهای عدم رفع تخلف*PU	ارسال اخطار تخلف+درج امتیاز منفی	۱
۳ روز کاری بعد از تعلیق	تعداد روزهای عدم رفع تخلف*PU	ارسال اخطار تعلیق + تعلیق نماد پس از ۲ روز کاری در صورت عدم رفع تخلف+ درج امتیاز منفی حداقل مدت تعلیق: تعداد روزهای عدم رفع تخلف * سطح تخلف	۲
۲ روز کاری بعد از تعلیق	تعداد روزهای عدم رفع تخلف*PU	ارسال اخطار تعلیق + تعلیق نماد پس از ۱ روز کاری در صورت عدم رفع تخلف+ درج امتیاز منفی حداقل مدت تعلیق: تعداد روزهای عدم رفع تخلف * سطح تخلف	۳
بلافاصله بعد از تعلیق	تعداد روزهای عدم رفع تخلف*PU	تعلیق بلادرنگ نماد اعتماد+ درج امتیاز منفی	۴


- در موارد خاص که امکان احراز تخلف به سادگی امکان پذیر نباشد، مورد از طریق دبیرخانه به کمیته نظارتی ارجاع و پس از بررسی مستندات تصمیم نهایی را جهت ابلاغ به دبیرخانه اعلام می‌نماید.
- در مواردی که تخلف واجد وصف مجرمانه شناخته شود، پرونده جهت رسیدگی به مراجع قضایی ذی صلاح ارسال میشود و تا صدور حکم قطعی از سوی مرجع مذکور، فعالیت واحد کسب و کار الکترونیکی به حالت تعلیق در می‌آید.

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

- شکایاتی که از طریق میانجیگری مرکز حل نمی شوند، به به مراجع ذی صلاح ارجاع خواهند شد. در صورت محرز بودن تخلف یا قصور از سوی صاحب امتیاز نماد اعتماد، علاوه بر برخورد متناسب با نوع و سطح تخلف، به ازای هر ۱۰ هزار تومان ضرر و زیان خریدار، یک امتیاز منفی به امتیاز منفی کل تخلف وی اضافه می شود. ارسال اخطار به صورت الکترونیکی و فیزیکی انجام می شود.


۱۳) تجدید نظر

پس از صدور حکم، دارنده نماد اعتماد در صورت اعتراض به رای صادره، می تواند طی مدت ۲۰ روز کاری از تاریخ ابلاغ، درخواست تجدید نظر خود را به انضمام مدارک مستدل بصورت کتبی اعلام نماید. تبصره: در موارد تعلیق، واحد کسب و کار الکترونیکی تا تعیین تکلیف نهایی، حق ایجاد تعهد جدید نخواهد داشت.


<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

پیوست ۱


ردیف	عناوین	به استناد	مرجع تصویب	سطح تخلف
۱	عدم نمایش نشان نماد اعتماد الکترونیکی در صفحه اصلی بستر مبادلات الکترونیکی کسب و کار	دستورالعمل اعطای نماد	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	۲
۲	عدم اعلام تغییرات در اطلاعات ارائه شده در سامانه اینماد ظرف دو روز از زمان ایجاد تغییر، شامل تغییرات در اطلاعات: هویتی اشخاص حقیقی، اطلاعات هویتی اشخاص حقوقی (شامل نام شرکت، موضوع اساسنامه، تغییرات اعضای هیات مدیره (اطلاعات تماس، آدرس محل فیزیکی، تغییر نوع فعالیت	دستورالعمل اعطای نماد	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	۲
۳	جعل نماد یا دستکاری در تصویر لوگوی نماد	دستورالعمل اعطای نماد	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	۴
۴	عدم دارا بودن مجوز برای کالا/خدمت عرضه شده (مطابق فهرست الزامات ارائه کالا و خدمات و موارد ممنوعه در بخش قوانین و مقررات)	دستورالعمل اعطای نماد	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	۳
۵	انتشار محتوای نامناسب خلاف عرف و شئون کشور جمهوری اسلامی ایران	اصل ۵۶ مجموعه ضوابط تولید آگهی های رادیویی و تلویزیونی قوانین و مقررات تبلیغاتی کشور		۳
۶	استفاده بدون مجوز از نام یا علامت (لوگو) ثبت شده، ارگانها یا سازمانهای دولتی	دستورالعمل اعطای نماد	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	۲
۷	درج شروط قراردادی (بین مصرف کننده و صاحب امتیاز نماد) یا متنی در بستر مبادلات الکترونیکی کسب و کار که خلاف فصل اول (حمایت از حقوق مصرف کننده) قانون تجارت الکترونیکی باشد.	ماده ۴۶ قانون تجارت الکترونیکی مصوب ۱۳۸۲	مجلس شورای اسلامی	۴
۸	ارسال تبلیغات ناخواسته تجاری (تبلیغات پاپ آپ، پیامک و ایمیل....)	ماده ۵۵ قانون تجارت الکترونیکی مصوب ۱۳۸۲	مجلس شورای اسلامی	۳

تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰	دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی	
--	---	---


۳	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	عدم پاسخگویی به شکایات (تعداد ۳ شکایات پاسخ داده نشده در مدت زمان ۶ ماه)	۹
۴	مجلس شورای اسلامی	ماده ۳ قانون حمایت از مصرف کنندگان مصوب ۱۳۸۸ و ماده ۳۵ قانون تجارت الکترونیکی	عدم صدور صورت حساب فروش	۱۰
۴	مجلس شورای اسلامی	تبصره ۱ ماده ۳ قانون حمایت از مصرف کنندگان مصوب ۱۳۸۸	فروش اجباری یک یا چند نوع کالا یا خدمت به همراه کالا یا خدمت خریداری شده	۱۱
۴	مجلس شورای اسلامی	قانون مبارزه با قاچاق کالا و ارز مصوب ۱۳۹۲	قاچاق کالا و ارز و کلیه مواردی که در حکم قاچاق می باشد	۱۲
۳	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	عدم پاسخگویی به اخطارهای صادره از سوی مرکز و دستگاه های نظارتی براساس زمانبندی جدول رسیدگی به تخلفات (فیزیکی - الکترونیکی)	۱۳
۲	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	عدم اطلاع رسانی در خصوص تعطیلی کسب و کار الکترونیکی ظرف مدت یک ماه	۱۴
۴	مجلس شورای اسلامی	ماده ۳۳ قانون تجارت الکترونیک	خودداری از ارائه اطلاعات موثر، صریح و روشن به خریداران قبل از معامله حداقل اطلاعات لازم، شامل موارد زیر می باشد: الف - مشخصات فنی و ویژگیهای کاربردی کالا و یا خدمات. ب - هویت تأمین کننده، نام تجاری که تحت آن نام به فعالیت مشغول می باشد و نشانی وی. ج - آدرس پست الکترونیکی، شماره تلفن و یا هر روشی که مشتری در صورت نیازبایستی از آن طریق با فروشنده ارتباط برقرار کند. د - کلیه هزینههایی که برای خرید کالا بر عهده مشتری خواهد بود (از جمله	۱۵

تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰	دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی	 <p>سازمان اعتماد الکترونیکی www.eNAMAD.ir</p>
--	--	---


			قیمت کالا و یا خدمات، میزان مالیات، هزینه حمل، هزینه تماس). هـ - مدت زمانی که پیشنهاد ارائه شده معتبر می‌باشد. و - شرایط و فرایند عقد از جمله ترتیب و نحوه پرداخت، تحویل و یا اجرا، فسخ، ارجاع، خدمات پس از فروش.
۴	مجلس شورای اسلامی	ماده ۳۶ قانون تجارت الکترونیک	خودداری از بیان هویت و قصد خود در شروع تماس های صوتی در معاملات
۴	مجلس شورای اسلامی	ماده ۳۹ قانون تجارت الکترونیک	خودداری از اعاده فوری مبلغ معامله در صورت عدم امکان ایفای فوری تعهد(طی زمان ۲۴ ساعت پس از دریافت وجه
۴	مجلس شورای اسلامی	ماده ۳۹ قانون تجارت الکترونیک	انجام معامله با علم به عدم امکان ایفای تعهد
۴	مجلس شورای اسلامی	ماده ۶۶ قانون تجارت الکترونیک	استفاده فریبنده از نام دامنه و علائم تجاری در فضای مجازی
۴	مجلس شورای اسلامی	ماده ۵۰ قانون تجارت الکترونیک	انجام تبلیغات فریبنده
۴	مجلس شورای اسلامی	ماده ۵۱ قانون تجارت الکترونیک	انجام تبلیغاتی که سلامتی افراد را به خطر اندازد
۴	مجلس شورای اسلامی	ماده ۵۲ قانون تجارت الکترونیک	انجام تبلیغات نا صحیح، غیر دقیق و مبهم
۴	مجلس شورای اسلامی	ماده ۵۳ قانون تجارت الکترونیک	عدم اعلام صریح هویت شخص یا بنگاه ذینفع در تبلیغات
۴	مجلس شورای اسلامی	ماده ۵۴ قانون تجارت الکترونیک	سوء استفاده از فضای مجازی برای مخفی کردن هویت و محل کسب

تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰	دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی	
--	--	---

۴	مجلس شورای اسلامی	ماده ۳۷ قانون تجارت الکترونیک	تحمیل هزینه اضافی بر خریدار بابت انصراف از معامله	۲۵
۳	مجلس شورای اسلامی	ماده ۳۷ قانون تجارت الکترونیک	عدم رعایت حق انصراف مصرف کننده	۲۶
۴	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	واگذاری درگاه پرداخت مختص دامنه ی ثبت شده در سامانه اینماد به غیر	۲۷
۴	مجلس شورای اسلامی	مواد ۵۸، ۵۹ و ۶۴ قانون تجارت الکترونیک	عدم رعایت قوانین حریم خصوصی (مواردی که در قانون تجارت الکترونیک و سایر قوانین مورد تصریح قرار گرفته اند تخلف سطح ۴ محسوب می گردد)	۲۸
۲	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	عدم اعلام روند استرداد وجه، مدت زمان تحویل، روند مرجوعی کالا و نحوه فسخ خدمات، ساعت پاسخگویی، نحوه پرداخت وجه، شیوه حمل، نحوه پشتیبانی و خدمات پس از فروش، قوانین و مقررات مربوط به رعایت حریم شخصی، تب و یا لینکهای «تماس با ما»، «قوانین و مقررات» و «درباره ما» و نحوه ثبت شکایات مصرف کنندگان	۲۹
۲	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	عدم اطلاع رسانی وضعیت خرید	۳۰
۱	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	عدم هدایت بازدیدکننده به پنجره جدید در صورت لینک به بستر مبادلات الکترونیکی دیگر	۳۱
۳	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	عدم رعایت یکپارچگی فرآیند فروش (مطابق الزامات دستورالعمل)	۳۲
۲	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	تبدیل وضعیت فعال بستر مبادلات الکترونیکی به حالت آزمایشی، یا در دست تعمیر، یا عدم بارگزاری و دسترسی به آن	۳۳
۲	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	بارگذاری بستر مبادلات الکترونیکی دارای نماد روی دامنه دیگر یا ارجاع فرایند خرید و سفارش به بستر مبادلات الکترونیکی دیگر	۳۴

تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰	دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی	 نهاد اعطای نماد اعتماد الکترونیکی www.eNAMAD.ir
--	---	---

۳	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	عدم ارایه کالا/ خدمت (شرط اعطای نماد)	۳۵
۱	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	عدم ارایه محتوای بستر مبادلات الکترونیکی به زبان فارسی (در بسترهای مبادلات الکترونیکی چندزبانه)	۳۶
۱	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	درج لوگوی ارگانها و سایتهای دولتی در بخش لینک به سایت های دیگر بدون فعال بودن لینک مربوطه (در این حالت نباید لوگو در هدر بستر مبادلات الکترونیکی باشد)	۳۷
۳	پلیس فتا		استفاده از لوگوی دستگاه های انتظامی و امنیتی	۳۸
۳	کمیته نظارت بر کسب و کارهای اینترنتی	دستورالعمل اعطای نماد	اتمام اعتبار مجوز ارایه شده	۳۹
۲			بستر مبادلات الکترونیکی فیلتر شده	۴۰
۴		مطابق قانون مجازات اسلامی	انتشار تصاویر مستهجن و مبتذل	۴۱
۴			عرضه و فروش کلیه محصولات موضوع تبصره ۱ ماده ۲۷ قانون مبارزه با قاچاق	۴۲
۴		دستورالعمل اعطای نماد	انجام فعالیتهای غیرقانونی یا انجام فعالیتهای قانونی به شیوه های غیرقانونی همچون فعالیتهای هرمی (هرگونه فعالیتی که بر خلاف قوانین و مقررات جاریه کشور باشد و همچنین فعالیت شرکت های هرمی مطابق بند ۱ ماده ۳۶ قانون مجازات اسلامی ۱۳۹۲ «خلال درنظام اقتصادی کشور» از جمله جرایم اقتصادی است و طبق بند ج ماده ۴۷ قانون مذکور، صدور حکم و اجرای مجازات در اینگونه جرائم با موضوع جرم بیش از یکصد میلیون ریال قابل تعویق و تعلیق نیست.	۴۳

<p>تاریخ تصویب: اسفند ۹۶ شماره ویرایش: ۳/۰</p>	<p>دستورالعمل اعطای نماد اعتماد الکترونیکی و نظارت بر فعالیت کسب و کارهای الکترونیکی</p>	
--	--	---

<p>۴</p>		<p>ماده ۳۵ قانون تجارت الکترونیکی</p>	<p>عدم استفاده از واسط بادوام جهت ذخیره اطلاعات مرتبط با معاملات</p>	<p>۴۴</p>
----------	--	---	--	-----------